



teleconferência de resultados 2T21

Milton Maluhy Filho

Presidente

Alexsandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

Renato Lulia Jacob

Diretor de Relações com Investidores
e Inteligência de Mercado

destaques do trimestre

variação 2T21 vs. 1T21

carteira de
crédito Brasil

R\$ 699,0 bi
^ 4,6%



cartão de
crédito

^ 6,7%



crédito
consignado

^ 5,5%



crédito
imobiliário PF

^ 12,8%

margem com
clientes

R\$ 16,8 bi
^ 3,9%

NPL 90
pessoas físicas
Brasil

3,6%
v 0,3p.p.

receitas
de serviços e
seguros

R\$ 11,3 bi
^ 2,7%

índice de
eficiência Brasil

42,2%
v 1,0p.p.



aquisição de
clientes digitais

+ 4,7 milhões
no 2T21
+ 27% vs 1T21



7,8 milhões
total de clientes em junho de 2021

+ de 2,6 milhões
de novos clientes no 2T21
90% não correntistas

resultado
recorrente

gerencial

R\$ 6,5 bi

^ 2,3%

ROE
recorrente

gerencial

18,9%

^ 0,4p.p.

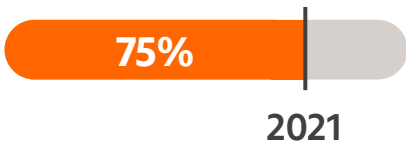


Nosso futuro **agora**.

nosso compromisso

mudar completamente a experiência do cliente, ressignificando a proposta de valor dos nossos negócios

100% implementado até 2022



\$
parte relevante do valor será capturado no curto e médio prazos

ambição
vendas digitais até 2025

4X+ vendas

50% share de receitas


conveniência

reorganização do atendimento presencial

unificação das equipes (comercial + operacional)
jornadas simplificadas
remodelação da rede de agências


relacionamentos

+ 23%
contas abertas
2T21 vs 2T19

54%
abertas de forma digital

2X +
crédito para as novas contas


negócios

phygital e omnichannel

R\$ 9 bi
volume¹ de negócios com conexões O2O

58%
das contratações de PF no 2T21 foram feitas nos canais digitais


especialização

nova assessoria de investimentos

+ de 100²
escritórios

+ de 1.500²
especialistas

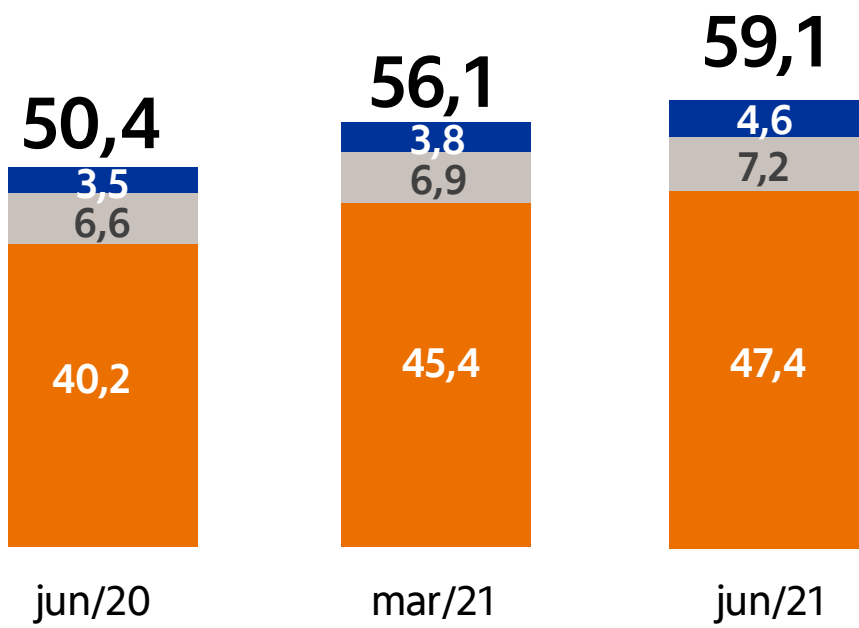

app dedicado

(1) contratações online-to-offline no 1S21 consideram crédito PF (crediário, consignado), investimentos PF (tesouraria, poupança, fundos, previdência), renegociação PF, cartões de Crédito PF, portabilidade de crédito PF, giro aval; (2) até 2022.

expansão do crédito consignado

carteira

R\$ bilhões



↑ 5,5% vs. mar/21

↑ 17,3% vs. jun/20

- público
- privado
- INSS

vencemos a licitação para gestão da folha dos servidores de Minas Gerais



618 mil servidores dos quais 20% concentrados em Belo Horizonte, além de 6,3 mil fornecedores

com saldo de ~ R\$ 8 bi em crédito consignado



R\$ 4,8 bi por mês é o montante mensal de pagamento a servidores estaduais e fornecedores



possibilidade de abertura de **conta 100% digital e por meio de novos pontos físicos dedicados**

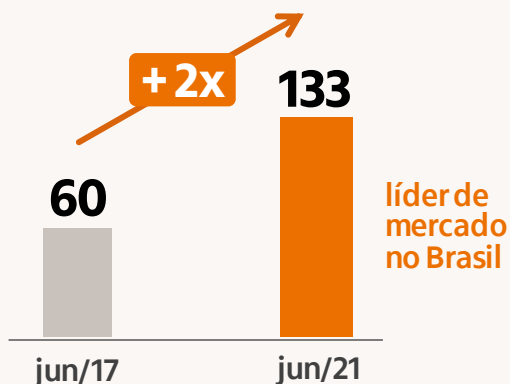
pequenas e médias empresas

A operação de SMEs dobrou de tamanho nos últimos 4 anos

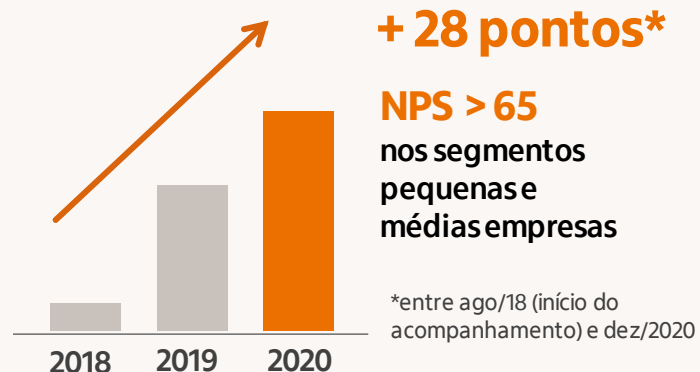


isso aconteceu a partir da **transformação profunda da operação**

carteira de crédito
R\$ bilhões



• D com um modelo sustentável e centrado no cliente que elevou o nível de satisfação



e a transformação continua...

beyond banking

ecossistema de parcerias para atender a todas as necessidades dos clientes



primeira entrega
ferramenta de apoio à gestão dos negócios (sistema ERP) em parceria com a **omie**

ambição 2025

+50% de clientes
+70% resultado

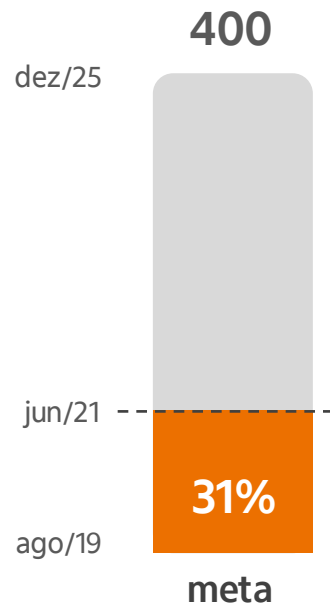
agenda de desenvolvimento sustentável

Queremos reforçar nosso papel como um dos principais agentes de transformação econômica e social no País.

**contribuir com
R\$ 400 bilhões**

para o desenvolvimento sustentável até 2025

por meio de iniciativas de negócio que promovam uma economia sustentável e cada vez mais verde e inclusiva



R\$ 122,6 bilhões já alocados

de agosto de 2019 a junho de 2021

**R\$108,3 bi
crédito¹ para setores de impacto positivo e produtos ESG do Varejo**

- energia renovável
- saúde e educação
- obras de infraestrutura
- papel e celulose
- agronegócio
- crédito para mulheres
- financiamento de carros elétricos e híbridos
- microcrédito



**R\$ 14,3 bi
estruturação de operações com selo ESG**

operações no mercado local e externo (green, sustainable and sustainability-linked bonds, etc.)

(1) Considera conceito de carteira de crédito expandida: avais, fianças e títulos e valores mobiliários.

carteira de crédito

em R\$ bilhões

	jun/21	mar/21	Δ	jun/20	Δ
peessoas físicas	279,7	261,3	7,0%	228,8	22,2%
cartão de crédito	88,3	82,8	6,7%	72,9	21,2%
crédito pessoal	36,0	35,6	1,2%	37,3	-3,3%
crédito consignado	59,1	56,1	5,5%	50,4	17,3%
veículos	25,8	24,4	5,7%	19,5	32,3%
crédito imobiliário	70,5	62,4	12,8%	48,8	44,4%
micro, pequenas e médias empresas	132,6	128,3	3,4%	107,4	23,4%
total pf + micro, pequenas e médias empresas	412,3	389,6	5,8%	336,2	22,6%
grandes empresas	286,7	279,0	2,8%	259,2	10,6%
operações de crédito	179,5	185,6	-3,3%	175,4	2,4%
títulos privados	107,2	93,4	14,7%	83,9	27,8%
total Brasil	699,0	668,6	4,6%	595,5	17,4%
América Latina	210,0	237,8	-11,7%	215,9	-2,7%
total com garantias financeiras e títulos privados	909,1	906,4	0,3%	811,3	12,0%
Total (ex-variação cambial)	909,1	865,7	5,0%	799,0	13,8%

originação de créditos com garantia no 2T21



crédito imobiliário PF¹

R\$ 12,3 bi

▲ **14,7%**

2T21 vs. 1T21

▲ **262,7%**

2T21 vs. 2T20



financiamento de veículos PF e PJ

R\$ 8,2 bi

▲ **24,2%**

2T21 vs. 1T21

▲ **154,5%**

2T21 vs. 2T20

ⓘ **NPS global**

37 pontos
+7 em 2T21

ⓘ **NPS transacional**

51 pontos
+16 em 2T21

ⓘ **NPS global**

78 pontos
+10 em 2021



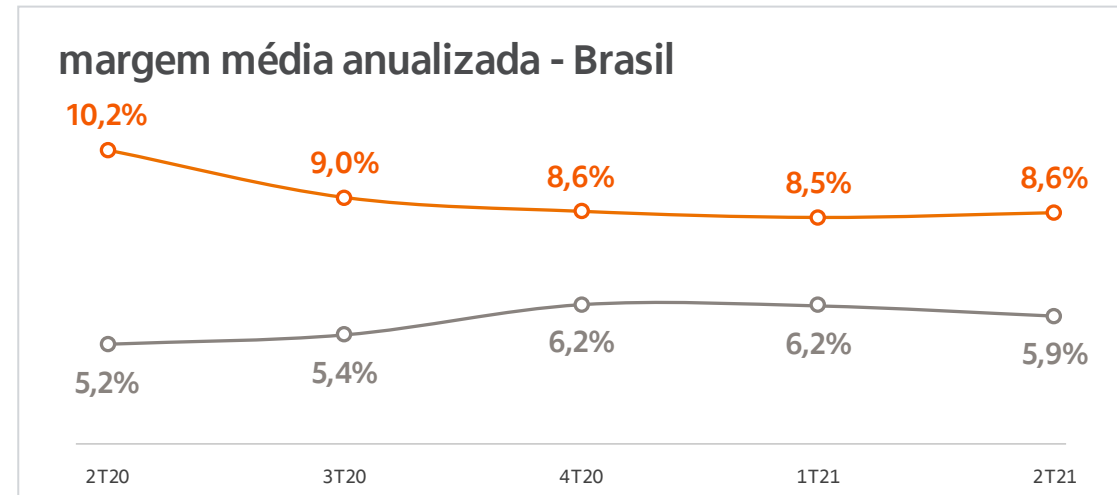
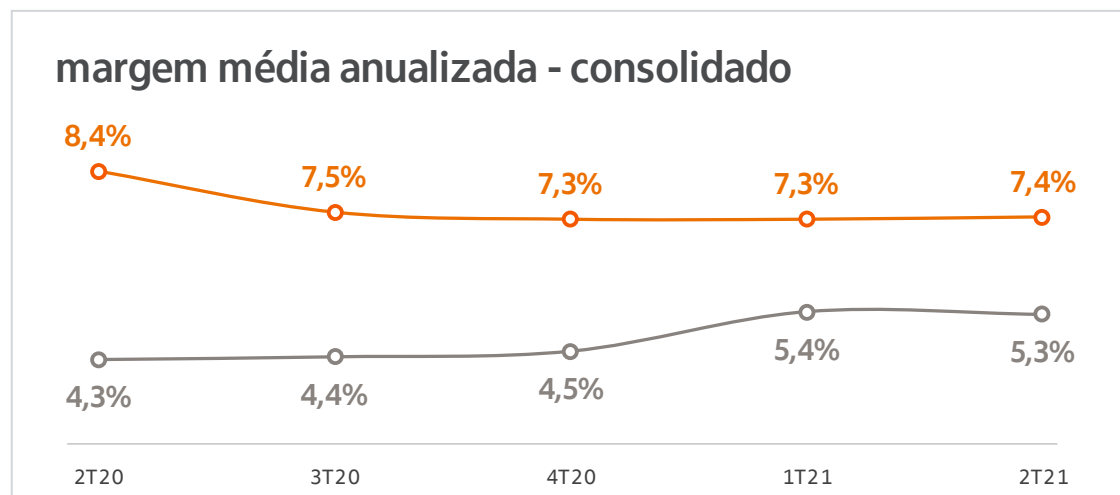
saldo médio da carteira de crédito pessoal

	jun/21 vs. mar/21	jun/21 vs. jun/20
crédito sob medida	- 6,9%	- 3,4%
cheque especial	+ 3,4%	- 19,2%
crediário	+ 15,6%	+ 1,2%

(1) Fonte Abecip junho 2021.

margem financeira com clientes

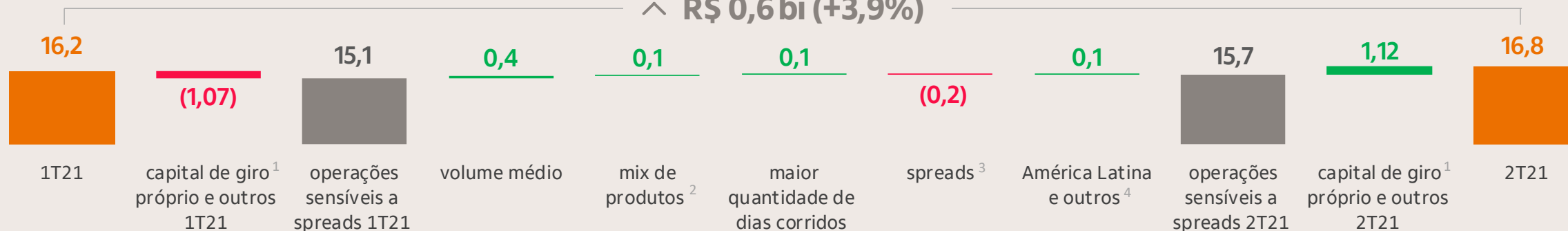
—○— margem financeira com clientes —○— margem financeira com clientes ajustado ao risco



variação da margem financeira com clientes

em R\$ bilhões

^ R\$ 0,6 bi (+3,9%)



(1) Inclui o capital alocado às áreas de negócio (exceto tesouraria), além do capital de giro da corporação; (2) Mudança na composição dos ativos com risco de crédito entre períodos no Brasil; (3) Inclui margem financeira de passivos; (4) Outros considera operações estruturadas do atacado.

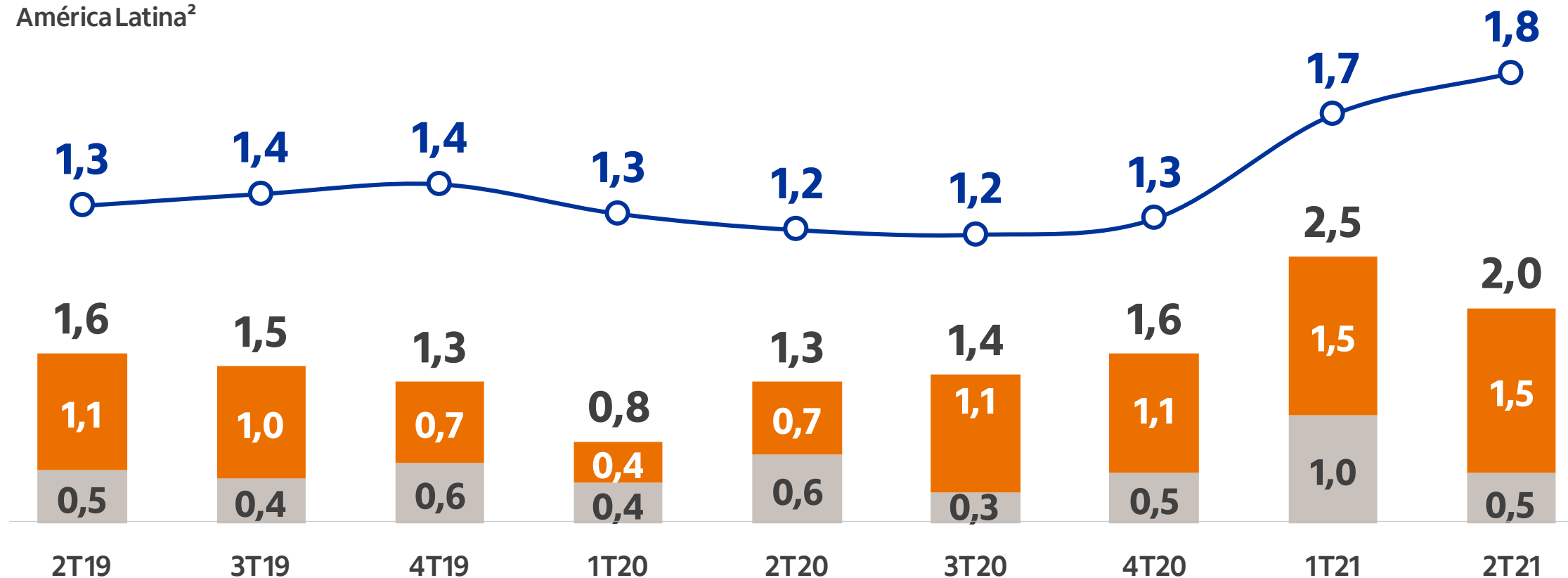
margem financeira com o mercado

Em R\$ bilhões

○ média móvel de 1 ano

● Brasil¹

● América Latina²



(1) Inclui unidades externas ex-América Latina; (2) Exclui Brasil.

a mais completa prateleira de cartões

um cartão para cada perfil de cliente

opções de acordo com o benefício

- sem anuidade
- super mercado
- milhas e viagens
- compras e eletrônicos
- telefonias
- carro e combustível

alguns dos nossos cartões



1,3 mi

cartões de crédito emitidos em jun/21
+2x vs mar/21



51%

das vendas de jun/21 foram feitas em canais digitais



69 pontos

NPS global + 4 pontos em 2021



60%

de market share de gastos nas carteiras digitais



35,6 milhões
cartões de crédito

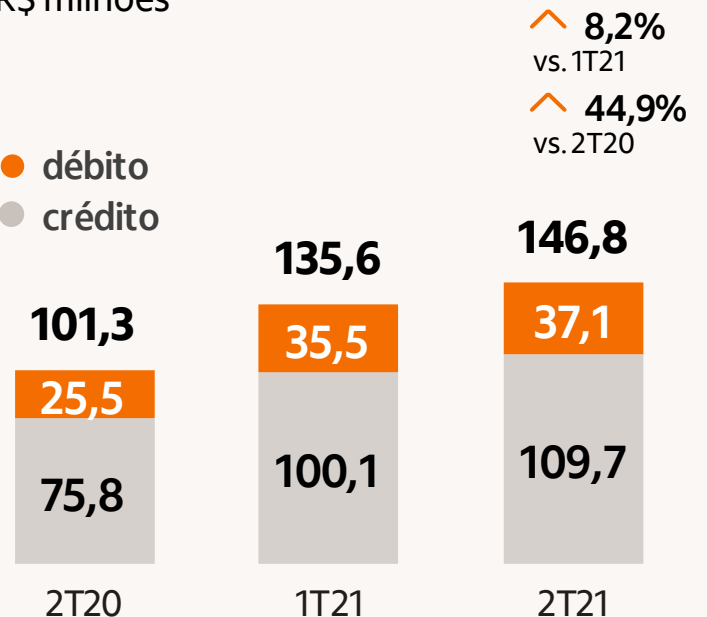
^ **7,8%**
vs. jun/20

30,6 milhões
cartões de débito

^ **2,7%**
vs. jun/20

valor transacionado
R\$ milhões

● débito
● crédito



serviços e seguros

em R\$ bilhões

	2T21	1T21	Δ	2T20	Δ
cartões de crédito e débito	3,1	2,9	6,0%	2,5	21,9%
emissão	2,4	2,3	7,2%	2,0	22,5%
adquirência	0,6	0,6	1,8%	0,5	19,7%
conta corrente	1,8	1,8	-0,8%	1,8	-2,2%
administração de recursos ⁽¹⁾	1,4	1,3	5,9%	1,3	9,1%
assessoria econômico-financeira e corretagem	1,4	1,2	12,3%	0,8	77,9%
operações de crédito e garantias prestadas	0,7	0,6	8,4%	0,5	32,2%
serviços de recebimento	0,5	0,5	3,1%	0,4	15,9%
outros	0,4	0,4	-0,8%	0,3	18,6%
América Latina (ex-Brasil)	0,8	0,8	-4,0%	0,7	9,0%
receitas de serviços	10,0	9,6	4,4%	8,4	18,9%
resultado de seguros⁽²⁾	1,3	1,5	-8,5%	1,5	-10,9%
serviços e seguros	11,3	11,0	2,7%	9,9	14,4%

(1) Considera receitas de administração de fundos e de administração de consórcios; (2) Inclui as receitas de seguros, previdência e capitalização, após as despesas com sinistros e de comercialização; (3) Fonte: Dealogic e ANBIMA, junho/2021



**ranking de
investment banking³**
recorde no número
de operações no 1S21

1º lugar

renda variável

R\$ 15,4 bilhões

de volume emitido
em 38 operações no 1S21

1º lugar

fusões e aquisições

R\$ 145,4 bilhões

em volume transacionado em
23 operações no 1S21

1º lugar

renda fixa local

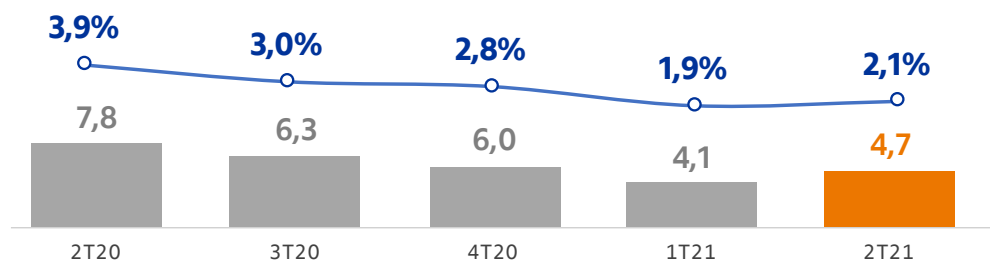
R\$ 13,7 bilhões

em volume distribuído
no 1S21

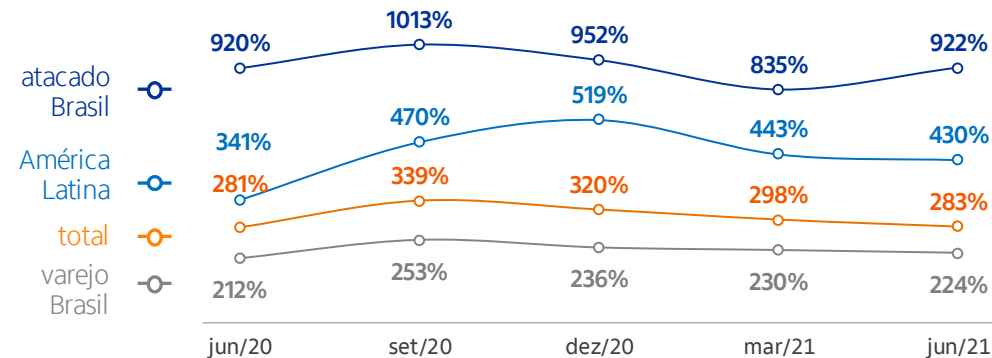
qualidade de crédito

custo do crédito¹

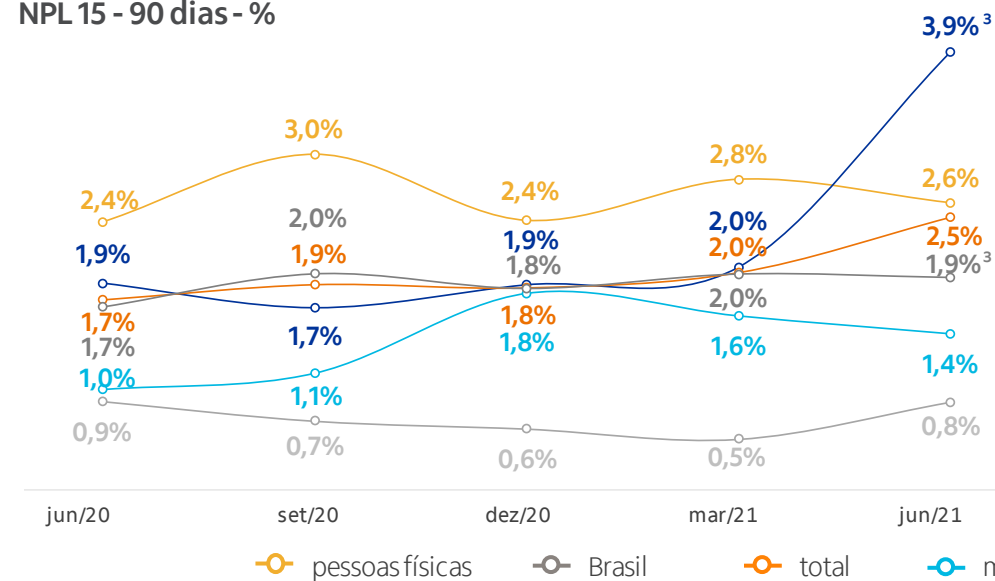
— custo do crédito anualizado / carteira de crédito² - (%)



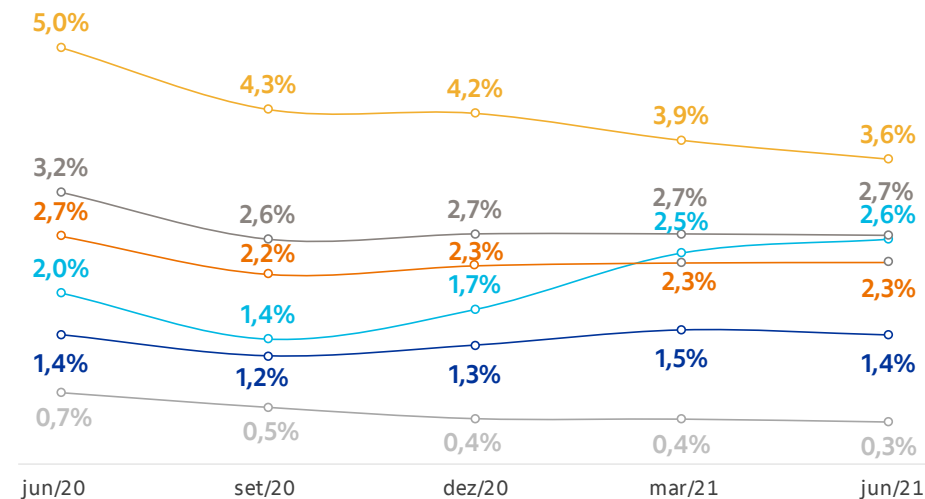
índice de cobertura – NPL 90 dias (%)



NPL 15 - 90 dias - %



NPL 90 dias - %



(1) despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa + recuperação de créditos + impairment + descontos concedidos; (2) saldo médio da carteira de crédito com avais, fianças e títulos privados considerando-se os dois últimos trimestres;

(3) excluindo operação de cliente específico o NPL 15-90 dias da América Latina seria 1,7% e o consolidado seria 1,9%

despesas não decorrentes de juros (DNDJ)

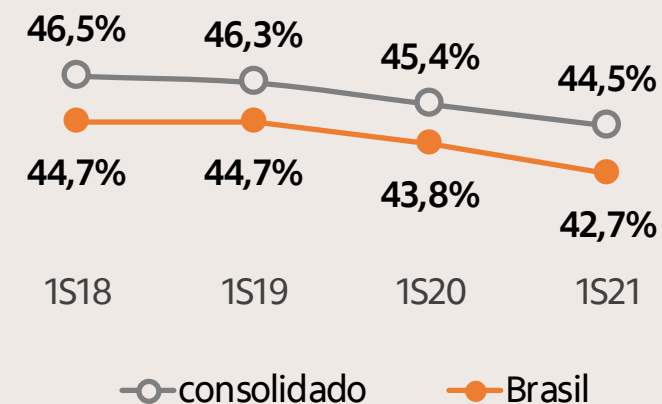
em R\$ bilhões

	2T21	1T21	Δ	1S21	1S20	Δ
despesas de pessoal	(5,0)	(4,9)	1,6%	(9,9)	(9,2)	7,4%
despesas administrativas	(3,9)	(4,0)	-2,7%	(7,9)	(8,0)	-2,1%
outras despesas ⁽¹⁾	(1,7)	(1,5)	10,3%	(3,2)	(3,5)	-9,7%
total - Brasil	(10,5)	(10,4)	1,2%	(21,0)	(20,8)	0,8%
América Latina (ex-Brasil) ⁽²⁾	(2,0)	(2,0)	-0,7%	(4,0)	(3,4)	19,9%
despesas não decorrentes de juros	(12,6)	(12,4)	0,9%	(25,0)	(24,2)	3,5%

IPCA

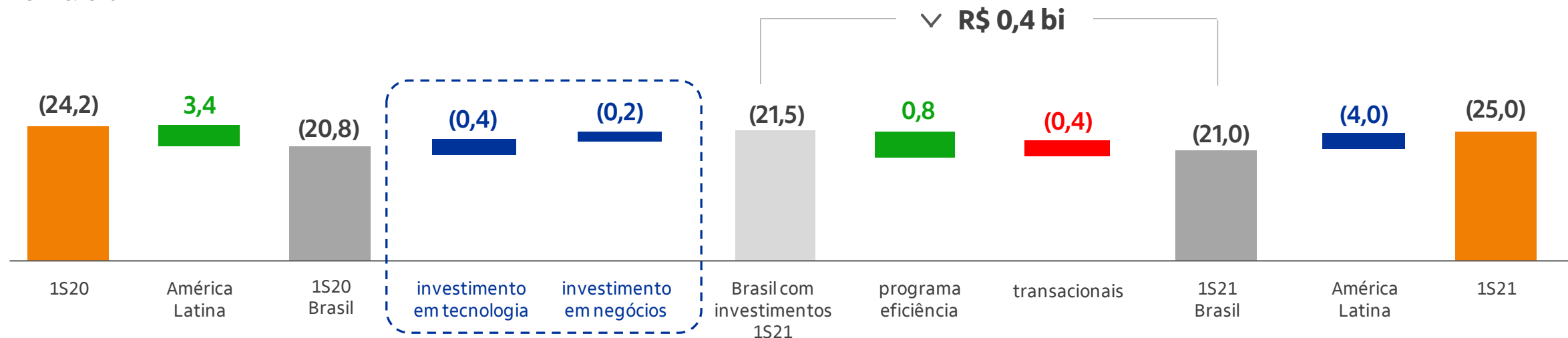
8,3%

índice de eficiência



variação com destaque para investimentos

1S21 vs. 1S20



(1) Considera despesas operacionais, despesas de provisão e outras despesas tributárias (Inclui IPTU, IPVA, IOF e outros. Não inclui PIS, COFINS e ISS); (2) Não considera a alocação gerencial de custos indiretos.

modernização da tecnologia

13 mil

colaboradores de tecnologia em jun/21
+ 83% nos últimos 2 anos

geração de valor por meio da **modernização dos sistemas**



+ agilidade em mudanças

6.700

maior média histórica de mudanças por mês no 1S21

+151%

volume de mudanças 1S21 vs 1S20

ambição

modernizar e migrar 50%

dos nossos mais de 3.800 serviços para cloud até o fim de 2022

benefícios da modernização



plataforma flexível e adaptável
projetada para evoluir



arquitetura componentizada
baseada em microsserviços



uso de soluções reutilizáveis
trazendo mais competitividade



maior frequência de entregas
melhorando time to market



analytics by design e observability
ferramentas para monitorar melhor a experiência do cliente e evoluir a plataforma



nosso pix **nasceu 100% em cloud** e em uma plataforma moderna

20%

de todo o volume transferido no Brasil

99,8%

média de disponibilidade

15%

média de crescimento mensal no volume de transações

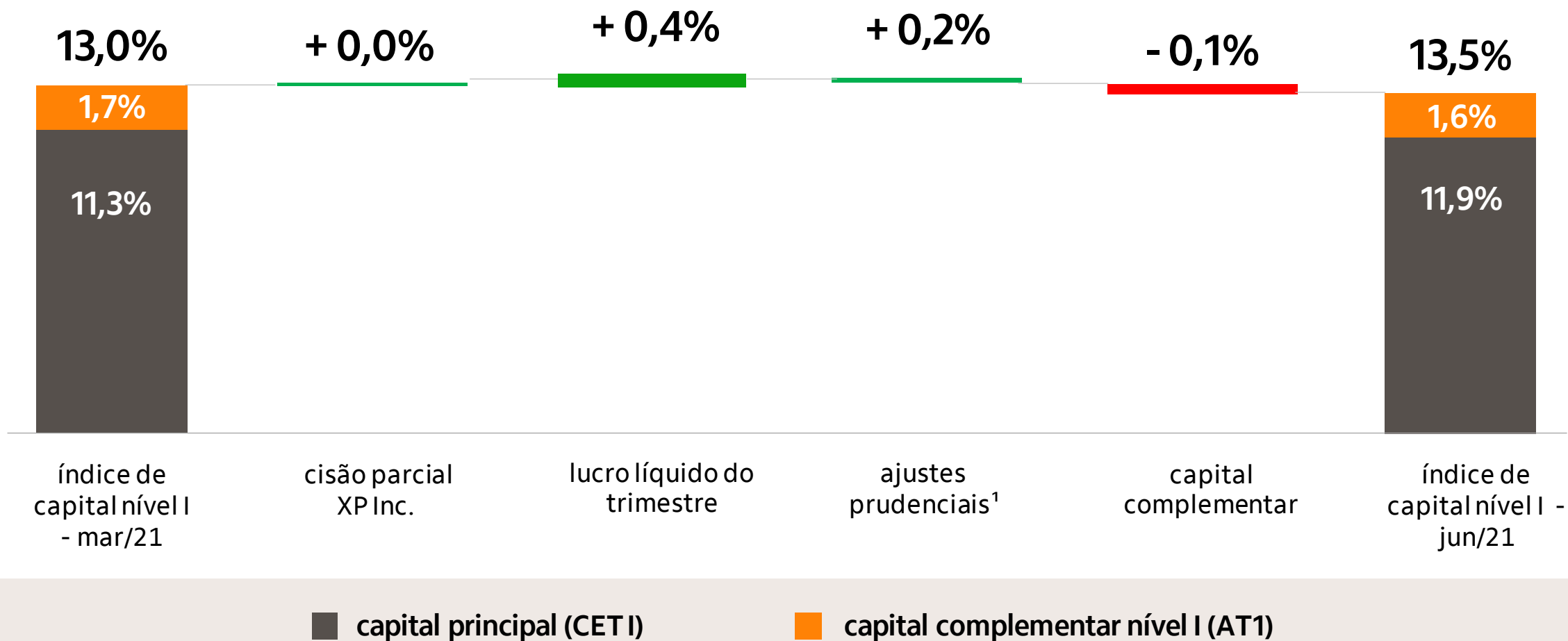
outros exemplos



Samsung

Credicard On

capital



(1) majoritariamente créditos tributários.

atingimos níveis de performance pré crise

em R\$ bilhões, exceto quando indicado

produto bancário

crescimentos da carteira de crédito e da receita de serviços associados a recuperação da atividade econômica e um forte desempenho do mercado de capitais

despesas não decorrentes de juros

redução de custos ajustada à inflação no Brasil de 12,4% no período

índice de eficiência

eficiência como pilar estratégico permanente

resultado antes de impostos

1S21

1S19

60,7

57,7

(25,0)

(24,8)

44,5%

46,3%

22,3

21,0

...com potencial de crescimento

guidance 2021

consolidado

Brasil¹

	anterior	revisado	anterior	revisado
carteira de crédito total ²	crescimento entre 5,5% e 9,5%	crescimento entre 8,5% e 11,5%	crescimento entre 8,5% e 12,5%	crescimento entre 12,5% e 15,5%
margem financeira com clientes	crescimento entre 2,5% e 6,5%	mantido	crescimento entre 3,0% e 7,0%	mantido
margem financeira com o mercado	entre R\$ 4,9 bi e R\$ 6,4 bi	entre R\$ 6,5 bi e R\$ 8,0 bi	entre R\$ 3,3 bi e R\$ 4,8 bi	entre R\$ 3,9 bi e R\$ 5,4 bi
custo do crédito ³	entre R\$ 21,3 bi e R\$ 24,3 bi	entre R\$ 19,0 bi e R\$ 22,0 bi	entre R\$ 19,0 bi e R\$ 22,0 bi	entre R\$ 17,0 bi e R\$ 20,0 bi
receita de prestação de serviços e resultado de seguros ⁴	crescimento entre 2,5% e 6,5%	mantido	crescimento entre 2,5% e 6,5%	mantido
despesas não decorrentes de juros	variação entre -2,0% e 2,0%	mantido	variação entre -2,0% e 2,0%	mantido
alíquota efetiva de IR/CS	alíquota entre 34,5% e 36,5%	mantido	alíquota entre 34,0% e 36,0%	mantido

(1) Considera unidades externas ex-América Latina; (2) Inclui garantias financeiras prestadas e títulos privados; (3) Composto pelo resultado de créditos de liquidação duvidosa, impairment e descontos concedidos; (4) Receitas de prestação de serviços (+) resultado de operações de seguros, previdência e capitalização (-) despesas com sinistros (-) despesas de comercialização de seguros, previdência e capitalização.

**informações
adicionais**

resultados

em R\$ bilhões

	2T21	1T21	Δ	2T20	Δ	1S21	1S20	Δ
produto bancário	30,6	30,0	2,0%	28,0	9,3%	60,7	57,2	6,0%
margem financeira gerencial	18,8	18,6	0,8%	17,8	5,7%	37,4	35,6	5,2%
margem financeira com clientes	16,8	16,2	3,9%	16,5	2,0%	33,0	33,5	-1,6%
margem financeira com o mercado	2,0	2,5	-19,1%	1,3	52,3%	4,5	2,1	115,3%
receita de prestação de serviços	10,0	9,6	4,4%	8,4	18,9%	19,6	17,9	9,2%
receita de operações de seguro	1,8	1,8	0,9%	1,8	0,4%	3,7	3,7	-1,4%
custo do crédito	(4,7)	(4,1)	14,1%	(7,8)	-39,6%	(8,8)	(17,9)	-50,7%
despesa de provisão para créditos de liquidação duvidosa	(4,8)	(4,4)	9,0%	(7,6)	-36,1%	(9,3)	(18,0)	-48,4%
impairment	(0,0)	0,0	-116,8%	(0,2)	-95,9%	0,0	(0,3)	-114,0%
descontos concedidos	(0,6)	(0,4)	42,4%	(0,8)	-22,4%	(1,0)	(1,0)	-2,4%
recuperação de créditos baixados como prejuízo	0,7	0,7	6,9%	0,7	-0,8%	1,4	1,4	1,0%
despesas com sinistros	(0,5)	(0,4)	39,6%	(0,3)	54,9%	(0,9)	(0,7)	31,2%
outras despesas operacionais	(14,4)	(14,2)	1,5%	(13,8)	5,0%	(28,7)	(27,5)	4,3%
despesas não decorrentes de juros	(12,6)	(12,4)	0,9%	(12,1)	3,7%	(25,0)	(24,2)	3,5%
despesas tributárias e outras	(1,9)	(1,8)	5,7%	(1,6)	14,8%	(3,7)	(3,3)	9,9%
resultado antes da tributação e participações minoritárias	11,0	11,3	-3,0%	6,2	78,2%	22,3	11,2	99,2%
imposto de renda e contribuição social	(4,0)	(4,4)	-9,4%	(1,9)	109,0%	(8,4)	(2,9)	190,7%
participação minoritária nas subsidiárias	(0,5)	(0,5)	-13,7%	(0,1)	670,3%	(1,0)	(0,2)	379,2%
resultado recorrente gerencial	6,5	6,4	2,3%	4,2	55,6%	12,9	8,1	59,4%

modelo de negócios

A alocação do capital principal (Common Equity Tier 1) nos negócios do banco é feita a 12%, de acordo com nosso apetite de risco.

Em R\$ bilhões	1º semestre de 2021					1º semestre de 2020					Variação (1S21-1S20)				
	Total	Crédito	Trading	Serviços e seguros	Excesso de capital	Total	Crédito	Trading	Serviços e seguros	Excesso de capital	Total	Crédito	Trading	Serviços e seguros	Excesso de capital
Produto bancário	60,7	32,4	1,4	26,8	0,1	57,2	31,9	0,6	24,7	0,1	3,4	0,5	0,8	2,1	(0,0)
Margem financeira gerencial	37,4	26,1	1,4	9,8	0,1	35,6	26,2	0,6	8,7	0,1	1,8	(0,1)	0,8	1,1	(0,0)
Receitas de serviços	19,6	6,2	0,0	13,3	-	17,9	5,6	0,0	12,3	-	1,6	0,6	0,0	1,1	-
Resultado de seguros ¹	3,7	-	-	3,7	-	3,7	-	-	3,7	-	(0,1)	-	-	(0,1)	-
Custo do crédito	(8,8)	(8,8)	-	-	-	(17,9)	(17,9)	-	-	-	9,1	9,1	-	-	-
Despesas com sinistros	(0,9)	-	-	(0,9)	-	(0,7)	-	-	(0,7)	-	(0,2)	-	-	(0,2)	-
DNDJ e outras despesas²	(29,7)	(14,7)	(0,4)	(14,6)	0,0	(27,7)	(13,8)	(0,2)	(13,8)	0,0	(2,0)	(1,0)	(0,2)	(0,8)	(0,0)
Resultado recorrente gerencial	12,9	5,3	0,6	7,0	0,0	8,1	1,0	0,2	7,0	(0,0)	4,8	4,3	0,4	0,0	0,1
Capital regulatório médio	138,3	81,7	2,4	49,2	5,0	126,8	75,9	1,4	50,6	(1,1)	11,5	5,9	1,0	(1,4)	6,0
Criação de valor	4,4	0,3	0,4	3,9	(0,3)	0,4	(3,5)	0,2	3,6	0,0	4,0	3,8	0,2	0,3	(0,3)
ROE recorrente gerencial	18,8%	12,9%	49,8%	28,5%	1,3%	13,1%	2,5%	27,3%	27,6%	4,7%	5,7 p.p.	10,4 p.p.	22,5 p.p.	0,9 p.p.	-3,4 p.p.

(1) Resultado de Seguros inclui as Receitas de Seguros, Previdên'cia e Capitalização, antes das Despesas com Sinistros e Comercialização.(2) Inclui Despesas Tributárias (ISS, PIS, COFINS e outras), Despesa de Comercialização de Seguros e Participações Minoritárias nas Subsidiárias.

acompanhamento dos negócios

crédito
concedido
no 2T21

saldo em
jun/21

:D NPS
global



crédito
imobiliário PF

R\$ 12,3 bi

^ 14,7%
2T21vs.1T21

^ 262,7%
2T21vs.2T20

R\$ 70,5 bi

^ 12,8%
jun/21vs.mar/21

^ 44,4%
jun/21vs.jun/20

37 pontos
+7 pontos em 2Q21



financiamento de
veículos PF e PJ

R\$ 8,2 bi

^ 24,2%
2T21vs.1T21

^ 154,5%
2T21vs.2T20

R\$ 41,0 bi

^ 9,2%
jun/21vs.mar/21

^ 38,8%
jun/21vs.jun/20

78 pontos
+10 pontos em 2021



segmento
agro

R\$ 14,3 bi

^ 40,1%
2T21vs.1T21

^ 39,0%
2T21vs.2T20

R\$ 49,1 bi

^ 5,4%
jun/21vs.mar/21

^ 24,0%
jun/21vs.jun/20

75 pontos
+4 pontos em 2021



meta 2021
15 milhões
de clientes



7,8 MM
em jun/21
+ de 2,6 MM
só no 2T21



teleconferência de resultados 2T21

Milton Maluhy Filho

Presidente

Alexsandro Broedel

Chief Financial Officer (CFO)

Renato Lulia Jacob

Diretor de Relações com Investidores
e Inteligência de Mercado